

Procedura Standard de Operare (SOP)

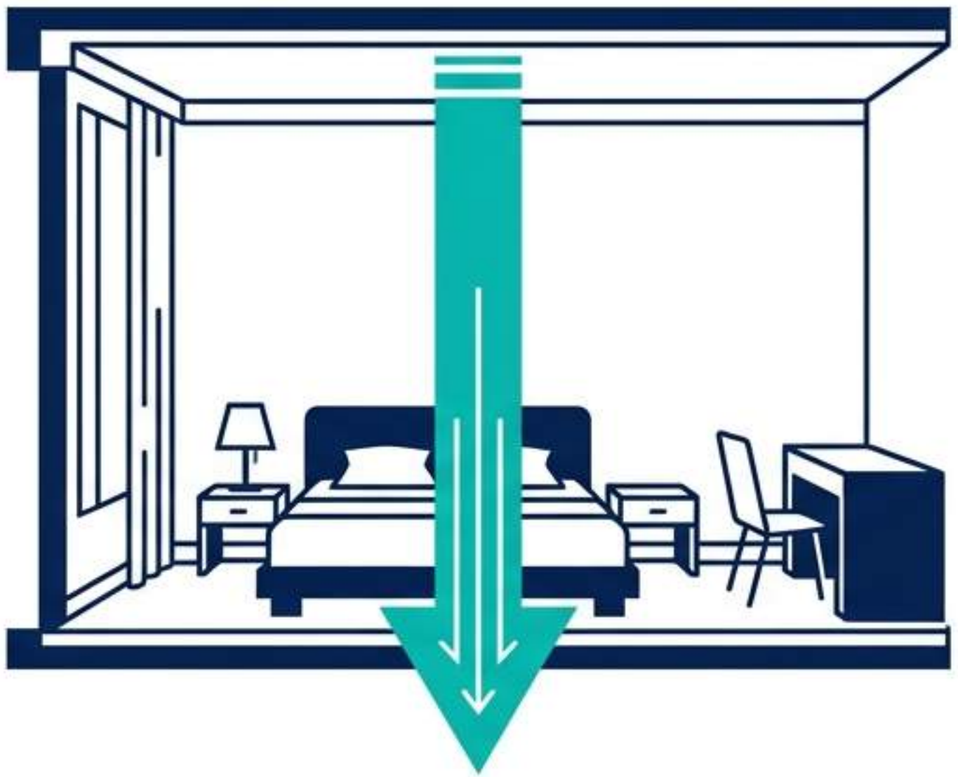
Curățenia Camerei de Hotel (Check-Out)

Standarde internaționale pentru igienizare completă și zero contaminare încrucișată.

Gemini Notebook

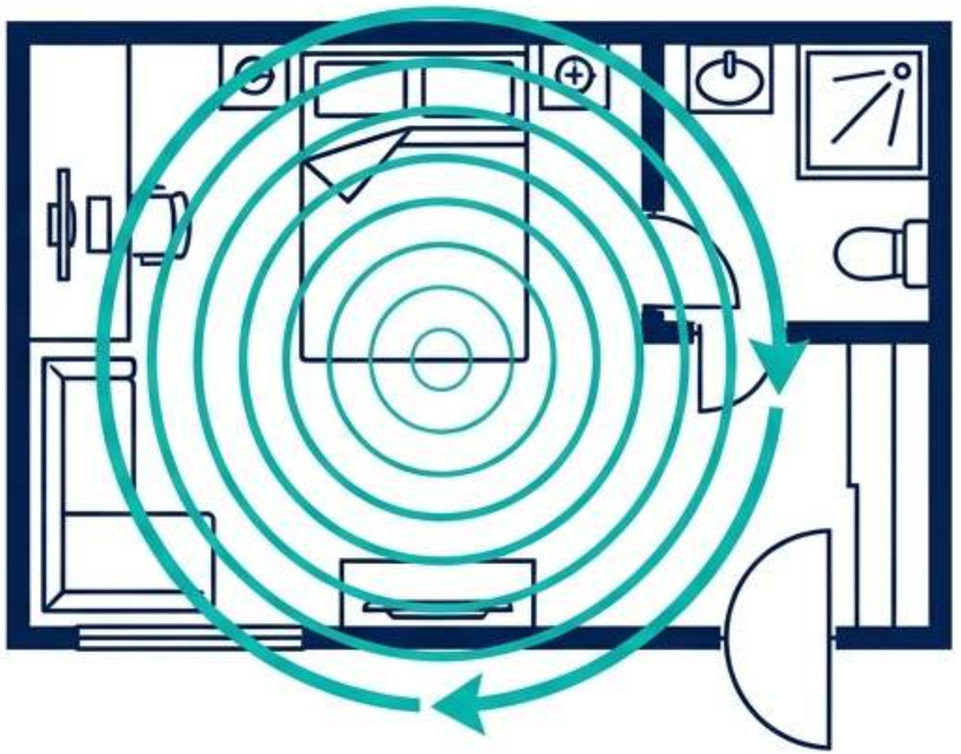
Principiile Fundamentale ale Curățeniei

Curățenia urmează o secvență strictă pentru a garanta el**iminarea riscului de contaminare** încrucișată și **pregătirea impecabilă a camerei**.



De Sus în Jos

Previne căderea prafului pe suprafețele deja igienizate.

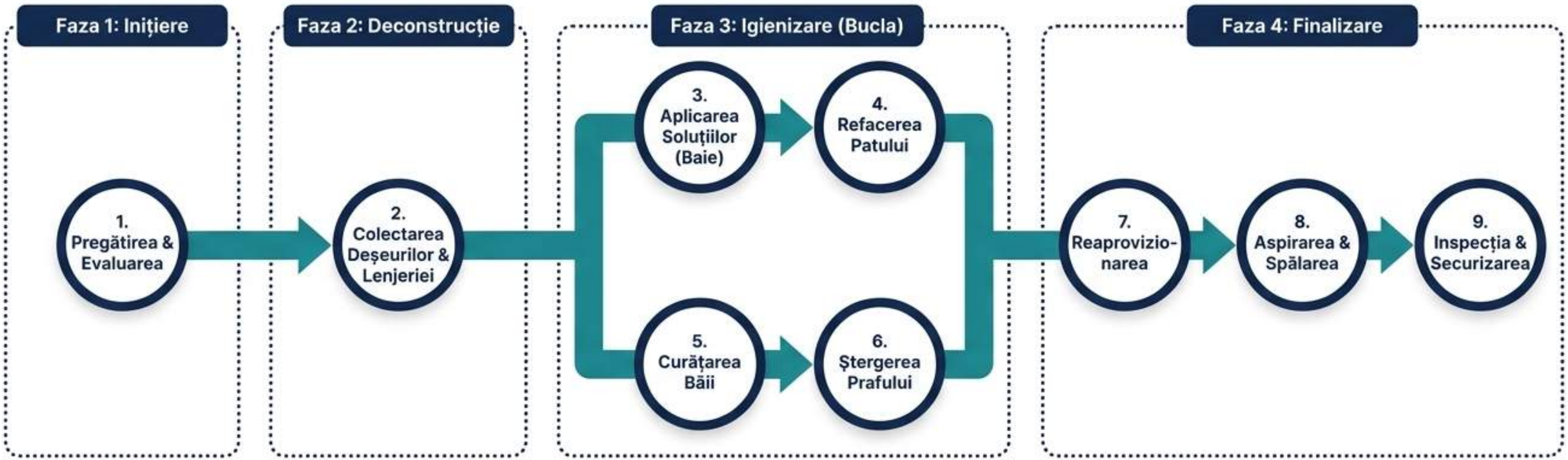


De la Interior spre Exterior

Asigură o rută clară de ieșire, protejând pardoseala proaspăt curățată.

Gemini Notebook

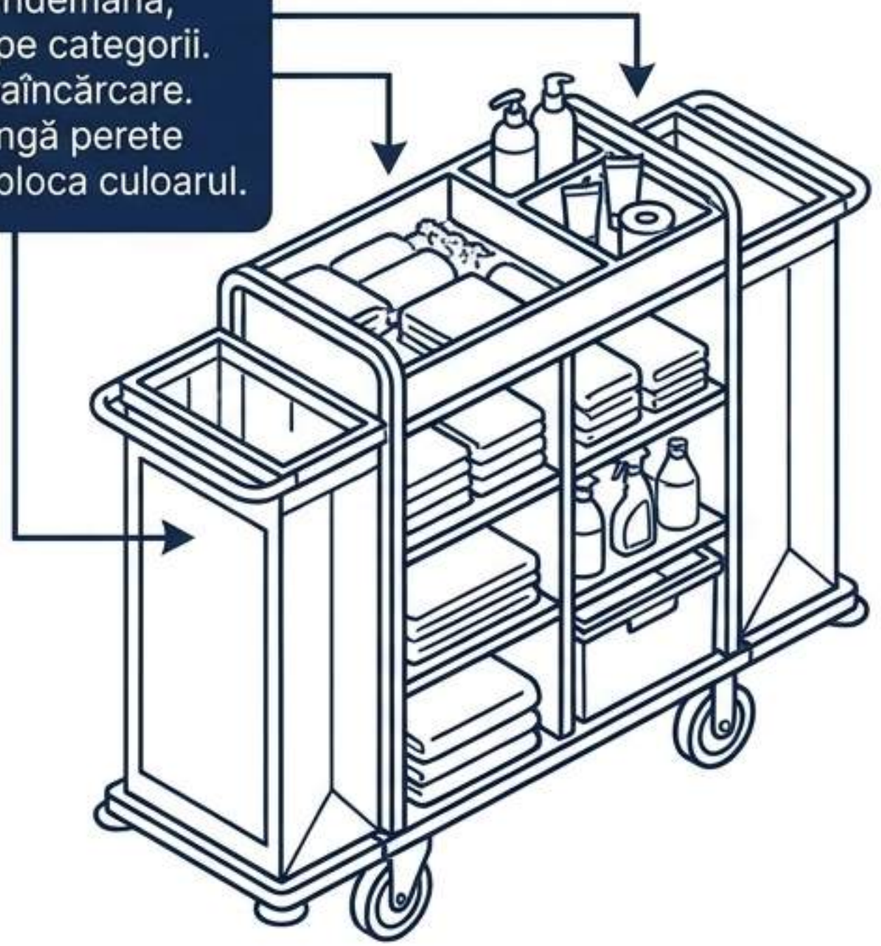
Harta Procesului: Cele 9 Etape

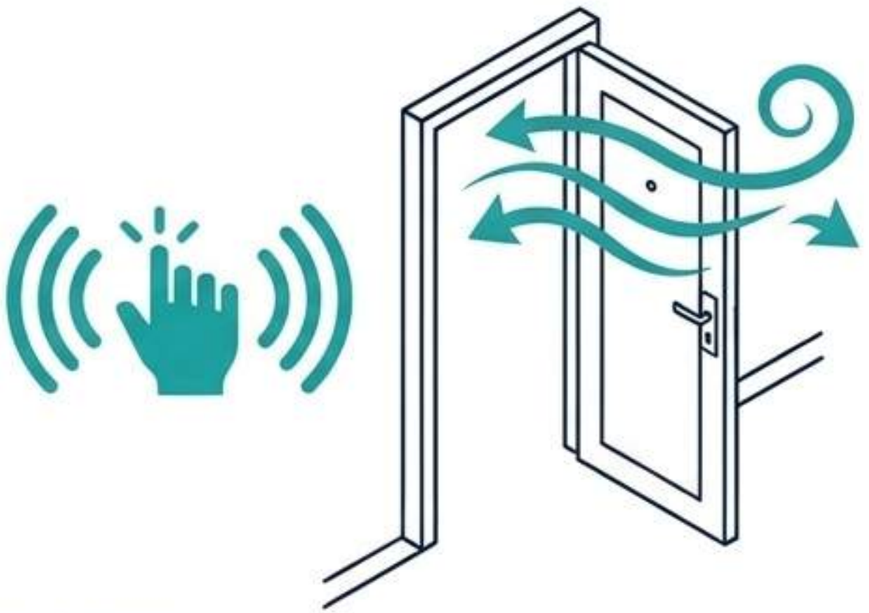


Gemini Notebook

Etapa 1: Pregătirea și Accesul

Regula eficienței:
Totul la îndemână, organizat pe categorii. Fără supraîncărcare. Plasat lângă perete pentru a nu bloca culoarul.





Protocol Acces

Se bate în ușă de 3 ori consecutiv anunțând „Housekeeping” (chiar dacă sistemul arată camera eliberată). Se blochează ușa pe deschis.

Inspecția Inițială

- Aprinderea luminilor (verificare funcționalitate).
- Aerisirea spațiului (draperii trase, ferestre larg deschise).
- Verificarea bunurilor uitate (sertare, dulapuri, seif, sub pat). Orice obiect se raportează la recepție.
- Inspectarea daunelor (mobilier, AC, instalații sanitare).

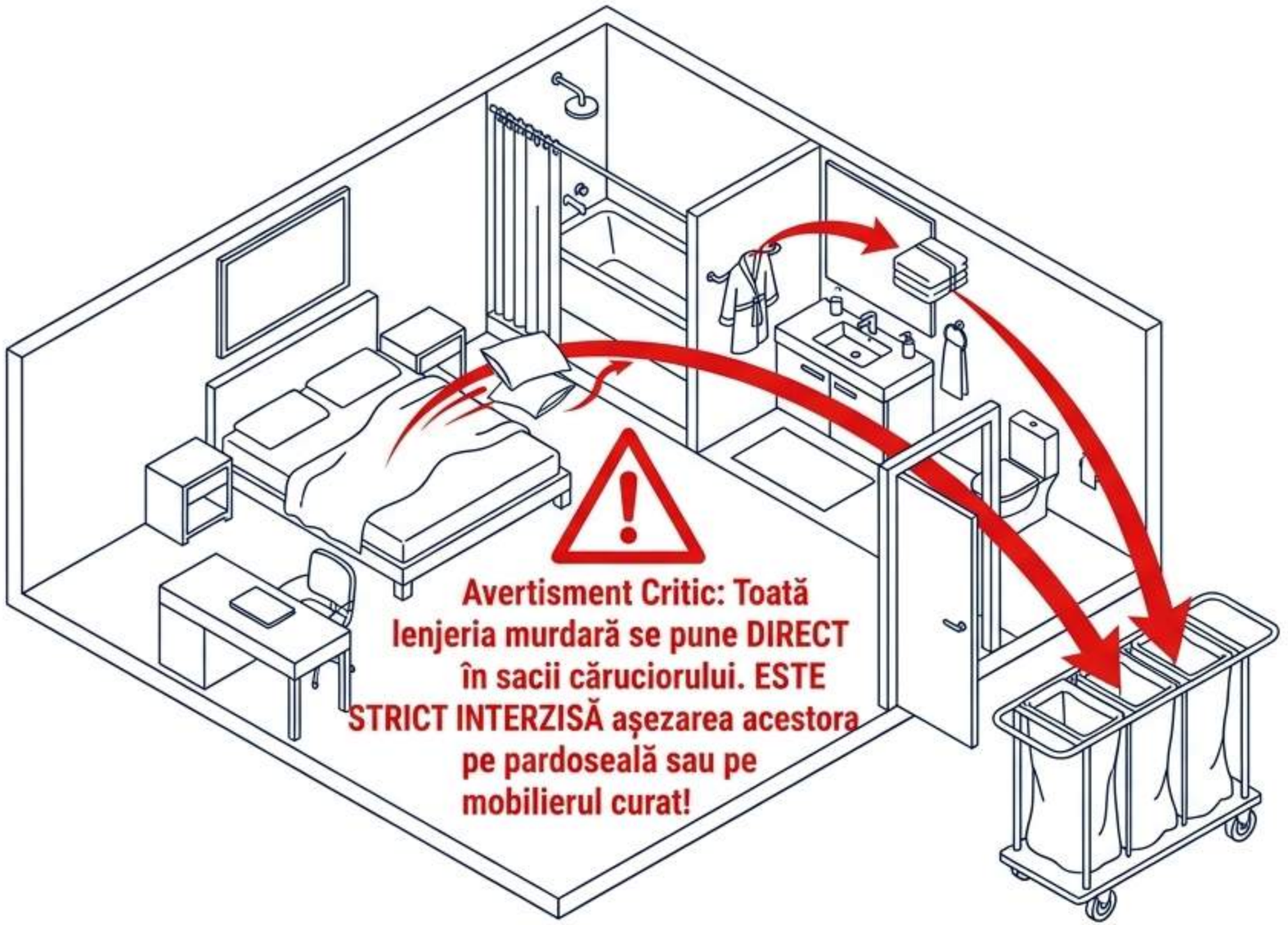
Gemini Notebook

Etapa 2: Colectarea Deșeurilor și a Lenjeriei

Pasul 1 (Gunoiul):
Golirea și igienizarea coșurilor de gunoi din cameră și baie.

Pasul 2 (Textilele):
Îndepărtarea fețelor de pernă, cearșafurilor și husei de pilotă. Se scutură ușor deasupra patului pentru a verifica dacă există obiecte mici (bijuterii, căști) uitate.

Pasul 3 (Baia): Colectarea prosoapelor, halatelor și a covorașului textil.



Gemini Notebook

Bucla de Eficiență: Optimizarea Timpului de Acțiune

Explicație: De ce părăsim baia înainte de a o spăla? Soluțiile profesionale necesită timp pentru a dizolva calcarul și a distruge germenii.



Etapa 3 (Faza Preliminară): Se pulverizează detergent detartrant și dezinfectant pe toaletă, baterii, cadă/duș și chiuvetă.

Etapa 4 (Timpul de așteptare): În cele 5-10 minute de acțiune chimică, personalul se întoarce în cameră pentru refacerea patului.

Etapa 5: Curățarea și clătirea băii.

Gemini Notebook

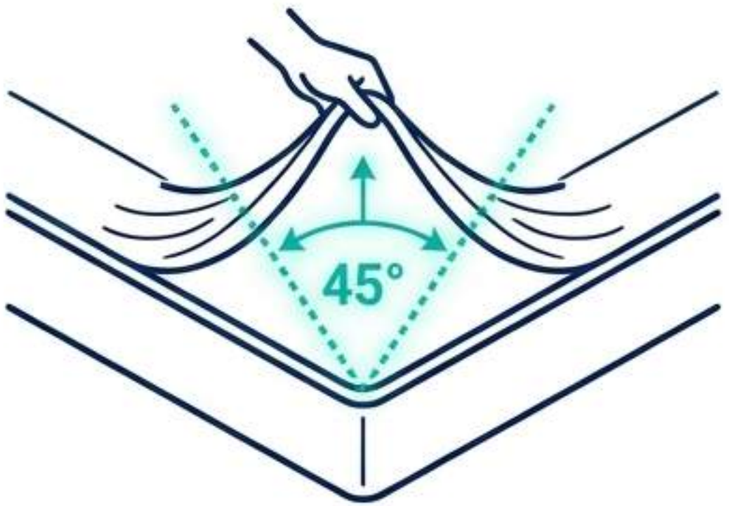
Etapa 4: Arhitectura Patului Perfect

Inspecția Saltelei: Se verifică husa de protecție (topper). Orice pată impune înlocuirea imediată.

Pasul 1: Pregătire



Pasul 2: Pliere la 45°



Pasul 3: Colț de Plic Final



Tehnica Colț de Plic: Cearșaful de bază se fixează perfect la colțuri folosind un unghi de 45 de grade pentru a preveni alunecarea.

Aspectul Vizual Final: Pilota și pernele trebuie să ofere o suprafață perfect netedă, simetrică, fără cute și aliniată la tăblia patului, conform standardului hotelier.

Gemini Notebook

Etapa 5: Igienizarea Profundă a Băii

Suprafețe și Finisaje



- **Frecarea** și clătirea faianței, cabinei de duș, căzii și chiuvetei (îndepărtarea săpunului și calcarului).
- **Curățarea** elementelor din sticlă și crom (oglinzi, baterii) cu soluție de geamuri și microfibră, până la lustruirea completă.
- **Uscarea** tuturor suprafețelor cu o lavetă uscată.

Protocolul Toaletei (Cod Roșu)



- **Interiorul:** Se curăță cu peria dedicată.
- **Exteriorul/Capacul/Baza:** Se dezinfectează folosind EXCLUSIV o lavetă specifică (roșie) pentru a preveni contaminarea severă a altor zone.

Gemini Notebook

Etapa 6: Dezinfectarea și High-Touch Zones



Regula Spațială: Ștergerea prafului se face strict De Sus în Jos (profile dulapuri, tablouri -> birou, noptiere -> plinte).

Harta Termică a Dezinfectării: Punctele cu atingere frecventă necesită atenție microscopică.

- Clanțele ușilor și mânerele sertarelor.
- Întrerupătoarele de lumină.
- Telecomanda TV (se dezinfectează, apoi adesea se sigilează în pungă de protecție).
- Receptorul telefonului.

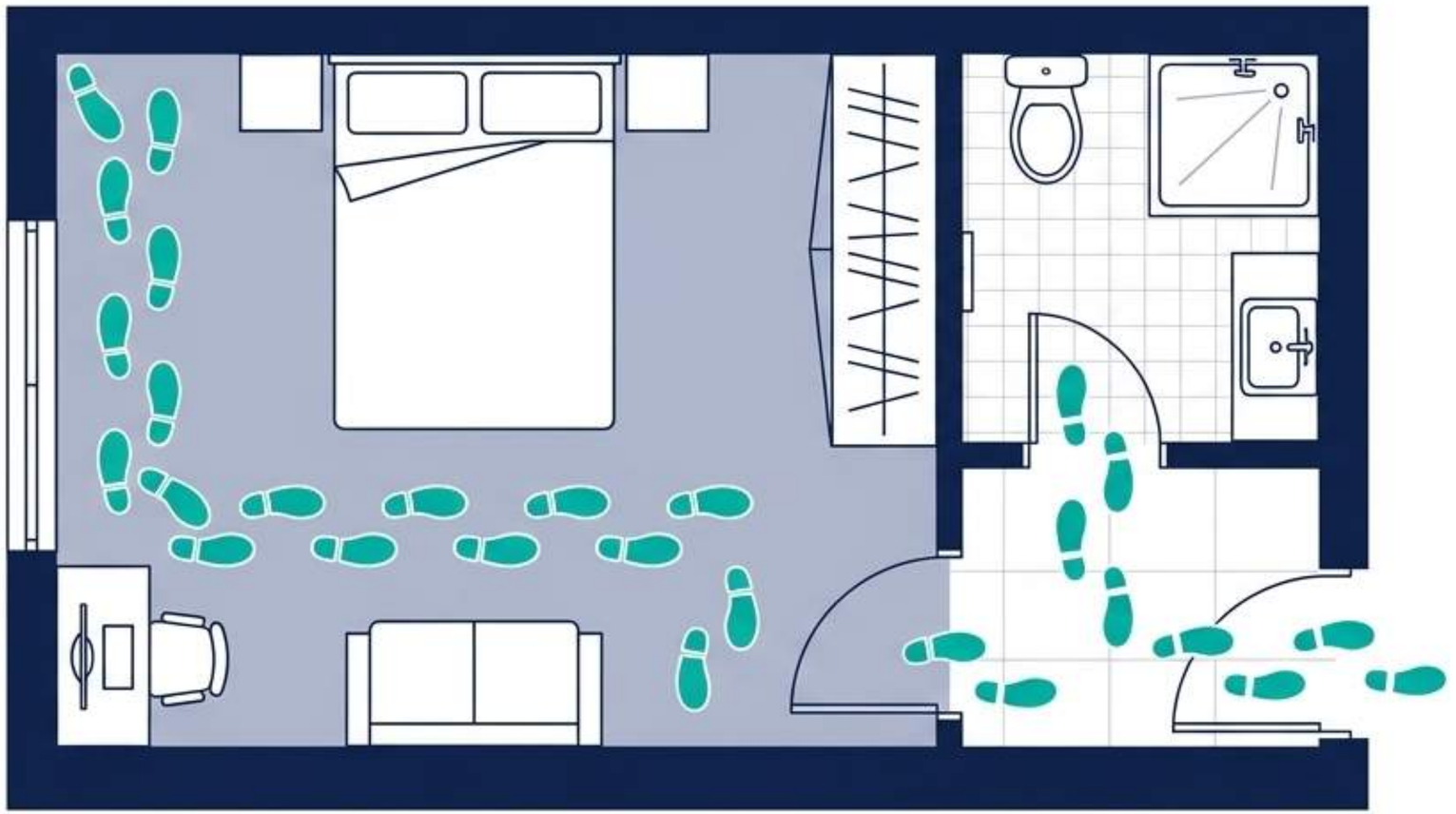
Gemini Notebook

Etapa 7: Reaprovizionarea Standardizată

Dotările din Baie	Dotările din Cameră
• Prosoape curate (corp, mâini, față, covoraș).	• Kit de bun venit completat (plicuri cafea, ceai, zahăr, apă plată).
• Hârtie igienică (obligatoriu cu pliul de capăt realizat în triunghi).	• Minibar (verificat și reaprovizionat conform listei de inventar).
• Cosmetice hoteliere (șampon, gel de duș, săpun, loțiune, cască de duș).	• Accesorii dulap (pungi de spălătorie proaspete, umerașe suplimentare).

Gemini Notebook

Etapa 8: Vectorul de ieșire (Aspirarea și Spălarea)



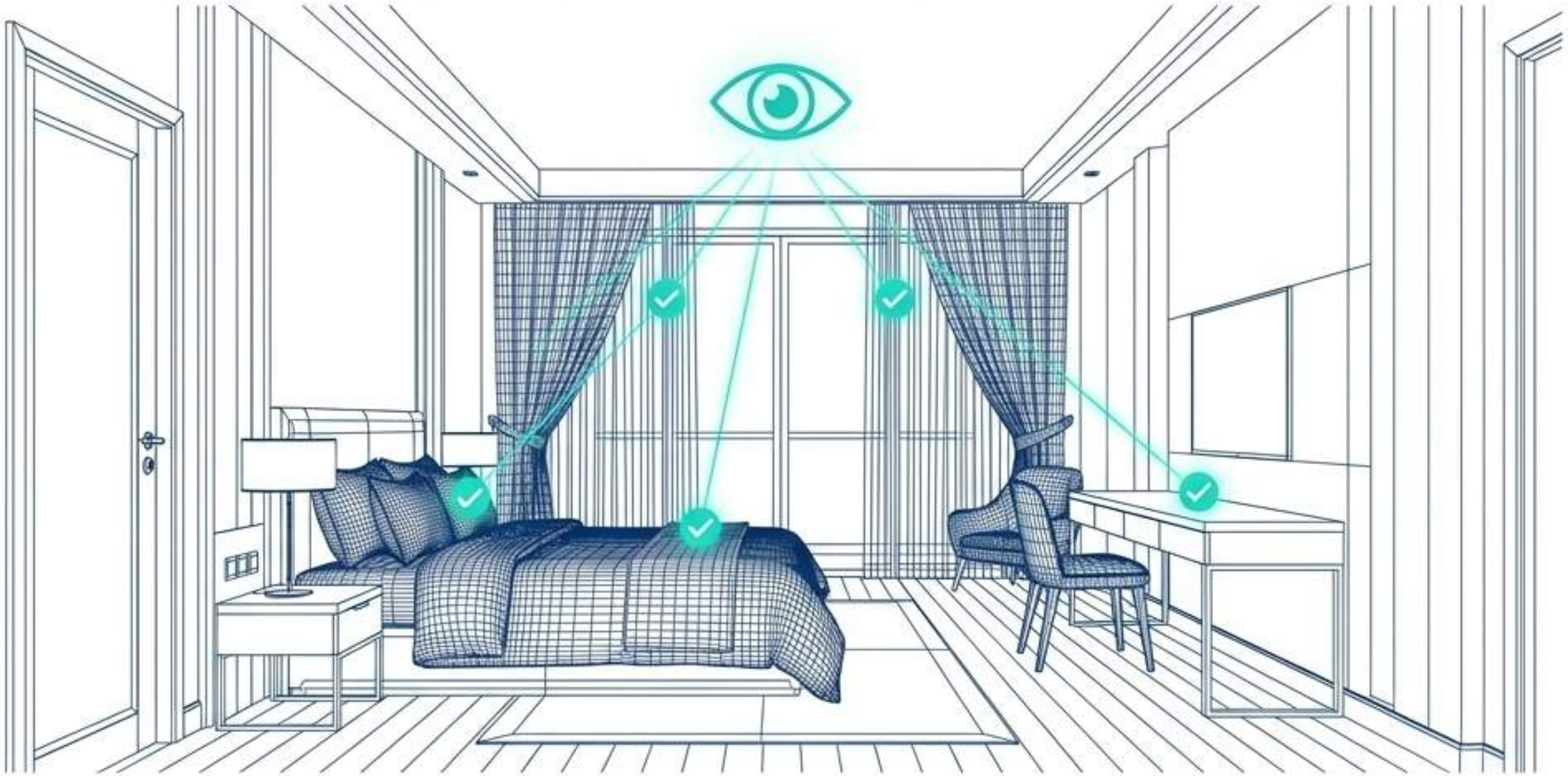
- **Aspirarea Profundă:**
  Se începe din cel mai îndepărtat colț al camerei, personalul personalul deplasându-se cu spatele către ușa de ieșire.

- **Atenție la detalii:** Se insistă sub pat, în spatele fotoliilor și de-a lungul plintelor.

- **Spălarea Umedă:**
  Pardoseala din baie și hol (gresie/(orrorre/parchet)
  parchet) se spală cu un mop curat și soluție dezinfectantă cu uscare rapidă și parfum discret.

Gemini Notebook

Etapa 9: Inspecția din Perspectiva Oaspetelui



Autoevaluarea:
O ultimă verificare vizuală globală. Se controlează simetria draperiilor, alinierea pernelor și aspectul general impecabil.

Securizarea Spațiului:

- Se opresc toate luminile și aparatura electrică.
- Se închid complet ferestrele și ușa de la balcon.
- Se pulverizează un odorizant discret (conform protocolului).
- Se încuie ușa.

Gemini Notebook

Transformarea Statutului: Finalizarea Operațională

Curățenia fizică nu este finalizată până când nu este înregistrată digital.
Ultima acțiune este actualizarea sistemului informatic al hotelului (PMS).



Gemini Notebook

Matricea Restricțiilor și a Regulilor de Aur

Procedura Corectă	Risc de Contaminare (Restricție)
Lenjeria murdară se pune direct în sacul căruciorului.	Așezarea pe pardoseală sau mobilier transferă germenii pe suprafețe curate.
Se respectă timpul de acțiune de 5-10 minute în baie.	Ștergerea imediată anulează efectul dezinfectant și nu dizolvă calcarul.
Utilizarea lavetei roșii exclusiv pentru vasul de toaletă.	Utilizarea aceleiași lavete pe oglindă/chiuvetă provoacă contaminare biologică severă.

Gemini Notebook